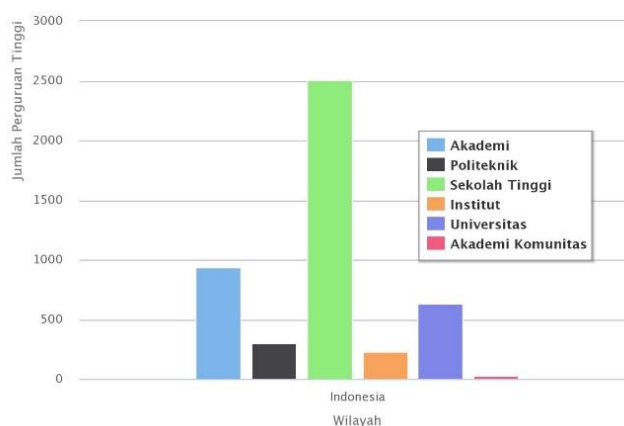


BAB I

PENDAHULUAN

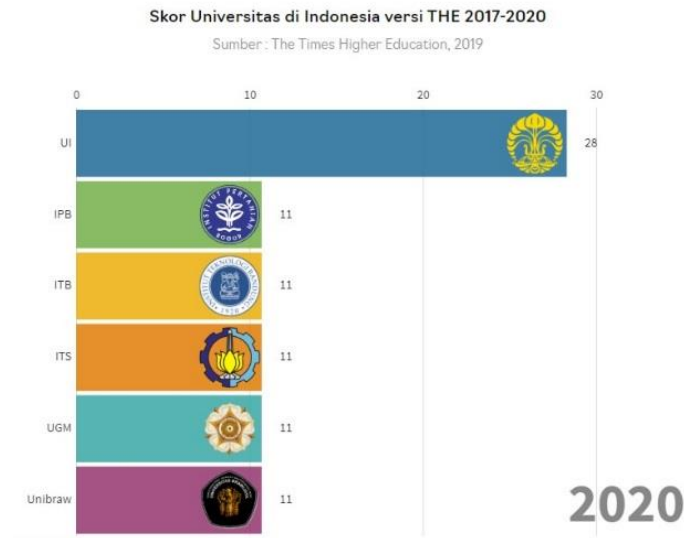
1.1 Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan salah satu negara berkembang yang sedang berupaya memperbaiki diri untuk menjadi negara maju. Kemampuan bangsa Indonesia untuk terus mencapai kemajuan dan menciptakan kemakmuran ditentukan oleh sumber daya manusia yang unggul. Sumber daya manusia unggul dapat diperoleh salah satunya melalui perguruan tinggi. Perguruan tinggi melalui pendidikan memiliki peranan yang sangat penting untuk membentuk masyarakat yang berkualitas dan berdaya saing, hal ini disampaikan Menteri Teknologi Kerja dan Transmigrasi Republik Indonesia periode 2005-2009 Dr Fahmi Idris, SE.,MH, di Auditorium UNP pada tanggal 13 September 2019 .Selain itu perguruan tinggi merupakan salah satu sektor vital dalam pembangunan bangsa. Hal ini sejalan dengan apa yang disampaikan Menteri Keuangan (Menkeu) Sri Mulyani Indrawati dalam Rapat Kerja Nasional Kementerian Riset, Teknologi dan Pendidikan Tinggi (Kemenristekdikti) yang bertema Ristekdikti di Era Revolusi Industri 4.0 di Gedung Gelanggang Mahasiswa Universitas Sumatera Utara (USU) pada tanggal 17 januari 2018. (KEMENKU, 2018) Berdasarkan Undang-undang Republik Indonesia No 12, (2012) “Perguruan tinggi merupakan satuan pendidikan yang menyelenggarakan pendidikan tinggi”. Saat ini jumlah perguruan tinggi di Indonesia semakin meningkat. Perguruan tinggi di Indonesia terdiri dari akademi, politeknik, sekolah tinggi, institut, universitas dan akademi komunitas. Jumlah masing-masing perguruan tinggi dapat dilihat dari Gambar 1.1. Total perguruan tinggi sebanyak 2,137 yang tersebar di seluruh Indonesia. Semakin banyak perguruan tinggi tentu harus dibarengi dengan peningkatan kualitas pendidikan. Oleh karena itu sebagai penyelenggara pendidikan, perguruan tinggi dituntut untuk meningkatkan kualitas pendidikan agar dapat mengikuti persaingan global.



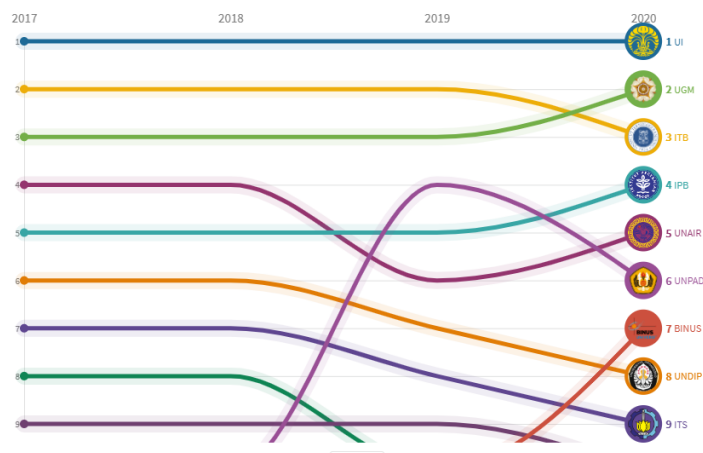
Gambar 1.1 Grafik Jumlah Perguruan Tinggi di Indonesia
Sumber: Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, (2019)

Kualitas pendidikan di Indonesia saat ini masih perlu peningkatan dan perbaikan untuk menghadapi persaingan global. Hal ini dapat dilihat dari sedikitnya jumlah perguruan tinggi Indonesia yang masuk peringkat dunia. Terdapat beberapa lembaga yang sudah terpercaya untuk mengukur kualitas dan melakukan pemeringkatan, yakni *Times Higher Education (THE) World University Rankings* dan *QS World University Ranking*. Menurut *Times Higher Education World University rankings*, (2019), peringkat universitas dunia, mencakup hampir 1.400 universitas di seluruh 92 negara. Penilaian ini didasarkan pada 13 indikator kinerja yang mengukur kinerja universitas dalam empat hal meliputi: pengajaran, penelitian, transfer pengetahuan, dan pandangan internasional. Daftar nama perguruan tinggi Indonesia yang masuk ke dalam *Times Higher Education (THE)* dapat dilihat dari Gambar 1.2. Enam perguruan tinggi yang masuk ke *World University rankings Times Higher Education (THE)*, yakni Universitas Indonesia yang berada di peringkat 601-800, Institut Pertanian Bogor (IPB), Institut Teknologi Bandung (ITB), Institut Sepuluh November, Universitas Gadjah Mada (UGM) dan Universitas Brawijaya berada di peringkat 1001.



Gambar 1.2 Perguruan Tinggi yang Masuk Peringkat THE
Sumber : www.databoks.com

Menurut *QS World University Rankings (2020)* perguruan tinggi di Indonesia pada tahun 2020 masuk ke dalam 500 universitas terbaik di dunia. Daftar perguruan tinggi yang masuk *QS World University Ranking* dapat dilihat pada Gambar 1.3. Universitas Indonesia berada di ranking 292, Universitas Gadjah mada pada ranking 320 dunia, ITB 331, sedangkan 6 universitas lain yakni IPB, Universitas Airlangga, Universitas Padjadjaran, Universitas Bina nusantara, Universitas Diponegoro dan ITS masuk kedalam 1000 universitas terbaik di dunia (data: www.topuniversity.com)



Gambar 1.3 Perguruan tinggi yang masuk *QS World University Ranking*
Sumber : www.databoks.com

Jika dilihat dari kacamata Internasional, berdasarkan dua lembaga tersebut maka dapat diketahui kualitas pendidikan di Indonesia masih perlu ditingkatkan, hal ini dapat tergambar dari dunia pendidikan Indonesia yang ternyata belum mampu untuk mencapai level yang berkualitas dibanding negara-negara lain. Peringkat perguruan tinggi dapat dilihat juga berdasarkan lingkup yang lebih kecil yakni lingkup ASEAN. Pada tingkat ASEAN Indonesia juga masih berada di posisi yang bawah jika dibandingkan dengan negara lain. Dapat dilihat pada Gambar 1.4 menunjukkan bahwa posisi Indonesia berada di tiga terbawah diantara negara-negara ASEAN. Untuk itu Indonesia harus memiliki sistem penjaminan mutu yang dapat menjamin mutu pendidikan, sehingga Indonesia bisa bersaing dengan negara lain.

Peringkat Perguruan Tinggi Terbaik ASEAN Menurut THE



Gambar 1.4 Peringkat Perguruan Tinggi ASEAN

Sumber : www.TimesHigherEducation.com

Pemerintah Indonesia melalui BAN-PT telah berupaya memperbaiki mutu pendidikan dengan dikeluarkannya instrumen baru dengan sembilan kriteria yang berbeda dengan instrumen sebelumnya yang hanya tujuh standar dan dapat dilihat dari Gambar 1.5. Perbedaannya yaitu adanya kriteria tambahan yakni pelayanan umum serta luaran dan capaian.

7 STANDAR : L A M A	9 KRITERIA: B A R U
1. Visi, Misi, Tujuan dan Sasaran, serta Strategi Pencapaian	1. Visi, Misi, Tujuan, dan Strategi
2. Tata pamong, Kepemimpinan, Sistem Pengelolaan, dan Penjaminan mutu	2. Tata Pamong, Tata Kelola dan Kerjasama
3. Mahasiswa dan Lulusan	3. Mahasiswa
4. Sumber daya manusia	4. Sumber Daya Manusia
5. Kurikulum, Pembelajaran, dan Suasana Akademik	5. Keuangan, Sarana dan Prasarana
6. Pembiayaan, Sarana dan Prasarana, serta Sistem Informasi	6. Pendidikan
7. Penelitian, Pelayanan/Pengabdian kepada Masyarakat, dan Kerjasama	7. Penelitian
	8. Pengabdian kepada Masyarakat
	9. Luaran dan Capaian Tridharma

Gambar 1.5 Perbedaan 7 *Standart* dengan 9 kriteria

Perbedaan lainnya jika pada tujuh standar beorientasi pada *input* proses sehingga kurang terlihat kaitannya dengan *quality* sedangkan pada sembilan kriteria berorientasi pada *outputs* dan *outcomes*. Selain itu pada tujuh *standart* berbasis borang *form* dan pada sembilan kriteria berbasis evaluasi diri. Berdasarkan Permenristekdikti No 32, Pasal 1 ayat 5 tahun 2016, BAN-PT ditunjuk sebagai “badan yang melakukan dan mengembangkan akreditasi perguruan tinggi secara mandiri”. Sedangkan LAM-PT ditunjuk untuk melakukan akreditasi program studi. Sehingga setiap perguruan tinggi dituntut untuk terus meningkatkan mutu.

Salah satu perguruan tinggi yang telah berupaya untuk melakukan peningkatan mutu adalah Universitas Muhammadiyah Surakarta (UMS). Berdasarkan data dari ristekdikti, Universitas Muhammadiyah berada pada peringkat 63 dan termasuk dalam klaster dua (data ristekdikti 2019). Data yang berasal dari UMS, (2019) menunjukkan status akreditasi program studi UMS, dari 35 program studi S1 terdapat 22 yang sudah terakreditasi A, dan sisanya terakreditasi B, sedangkan untuk S2, dari 14 program studi S2 4 terkreditasi A dan sisanya terakreditasi B, dan dari 2 program studi S3 semuanya masih terkreditasi B. Pada saat ini UMS sudah berada pada kondisi yang baik yakni sudah treakreditasi A. Namun tantangannya adalah mempertahankan agar UMS bisa tetap unggul. Sehingga UMS perlu melakukan penyesuaian untuk bisa menghadapi instrumen yang baru. Pada instrumen baru khususnya kriteria 3 mahasiswa, terdapat dua indikator utama yakni layanan mahasiswa dan sistem penerimaan mahasiswa baru. Layanan mahasiswa di UMS dikelola oleh empat biro atau unit yakni biro kemahasiswaan mengelola

layanan penalaran, layanan minat bakat, layanan beasiswa, layanan pengkaderan dan dakwah, dan layanan karir dan kewirausahaan, *Muhammadiyah Medical Center* (MMC) mengelola layanan kesehatan, Biro Konsultasi dan Pemeriksaan Psikologi mengelola layanan bimbingan dan konseling. Untuk sistem penerimaan mahasiswa baru dikelola oleh Biro Administrasi Akademik (BAA)

Salah satu hal penting dari instrumen baru yang saat ini masih belum terlaksana dengan baik adalah pengukuran kepuasan pengguna. Salah satunya adalah kepuasan pengguna kebijakan kemahasiswaan kriteria 3. Sehingga diperlukan suatu rancangan instrumen yang sah dan andal. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk merancang suatu instrumen yang dapat digunakan untuk melakukan pengukuran kepuasan terhadap salah satu dari 9 kriteria akreditasi yakni berkaitan dengan kriteria kemahasiswaan dalam IAPT 3.0 atau IAPS 4.0 . Metode yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan SERVQUAL. Dimana kepuasan dibagi menjadi lima dimensi yakni: *realibility* (keandalan), *responsivness* (daya tangkap), *assurance* (jaminan), *tangibles* (bukti nyata/ langsung), *empathy* (empati) (Parasuraman, Zeithaml dan Berry, 1985). Metode ini sangat efektif untuk mengukur kepuasan, serta sudah sering digunakan dalam berbagai penelitian. Terdapat beberapa penelitian yang telah dilakukan berkaitan dengan penggunaan SERVQUAL antara lain:

Qin dan Prybutok, (2009) mengukur kepuasan pelanggan pada restoran cepat saji. Pada bidang kesehatan, Akdere, Top dan Tekingündüz (2018) melakukan penelitian dengan menggunakan SERVQUAL di salah satu rumah sakit di Turki untuk mengetahui kepuasan pasien di rumah sakit tersebut. Penelitian yang dilakukan selama 6 bulan di Rumah sakit UEA Abu Dhabi oleh S, Abdallah dan Malik, (2018) bertujuan untuk mengevaluasi kualitas layanan kesehatan dengan menentukan faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pasien di rumah sakit umum dan swasta di UEA Abu Dhabi berdasarkan lima dimensi kualitas. Hasilnya menunjukkan tidak ada perbedaan kepuasan antara rumah sakit swasta dan umum. Dimensi jaminan lebih tinggi sementara responsif paling rendah diantara kelima dimensi. Behdioğlu, Acar dan Burhan, (2017) dalam penelitiannya menggunakan kuesioner yang dibagikan ke 262 pasien untuk menentukan persepsi layanan yang

diberikan oleh pihak Rumah Sakit Fisioterapi dan Rehabilitasi di Kutahya, skor gap yang paling tinggi adalah pada dimensi *tangible* dan diikuti daya tanggap, keandalan, kepastian, dan empati.

Penelitian di bidang perbankan antara lain : Maddern dkk., (2009) melakukan penelitian terhadap salah satu bank di UK. Penelitian itu bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mendorong kepuasan pelanggan, dari penelitian tersebut di dapatkan bahwa kepuasan pelanggan ditentukan oleh kualitas layanan dan kepuasan pegawai, sedangkan kualitas layanan di pengaruhi oleh Manajemen Proses Bisnis (MPB) dari perusahaan tersebut. Lassar, Manolis dan Winsor, (2000) melakukan penelitian di salah satu bank swasta internasional di USA, mereka menguji pengaruh kualitas layanan pada kepuasan pelanggan dari dua perspektif metodologi yang berbeda. Penelitian yang dilakukan Iqbal dkk., (2012) menunjukkan bahwa penting bagi bank syariah untuk mulai mengembangkan diri dan mengadopsi *service quality* agar bisa bersaing dengan bank konvensional, selain itu penelitian ini menunjukkan adanya hubungan yang penting antara *service quality* dengan kepuasan pelanggan, penelitian dilakukan di *Kuait Finance House*. Tharanikaran, Sritharan dan Thusyanthy, (2017) dalam penelitiannya menggunakan SERVQUAL untuk menilai tingkat kualitas layanan dengan kepuasan pelanggan pada *E-Banking* di distrik Batticaloa dengan responden sebanyak 231, hasilnya menunjukkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan berada di tingkat atas. Pada penelitian yang telah dilakukan oleh Harrington dan Akehurst, (1996) untuk mengetahui kepuasan pelanggan salah satu hotel di UK Akehurst menggunakan SERVQUAL. Bahkan Lee dan Lin (2005) melakukan penelitian tentang kepuasan pelanggan *online shopping* dengan *subject* sebanyak 305 mahasiswa St. John's and St. Mary's Institute of Technology.

Oleh karena itu penelitian ini memanfaatkan SERVQUAL untuk mengukur kepuasan pengguna kebijakan kemahasiswaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, maka masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

Bagaimana merancang instrumen evaluasi kepuasan pengguna terhadap kebijakan kemahasiswaan yang sahih dan handal, dan melakukan pengukuran kepuasan aspek mahasiswa (IAPT 3.0 atau IAPS 4.0) di Universitas Muhammadiyah Surakarta ?

1.3 Batasan Masalah

Agar permasalahan dapat dipahami dan pembahasan tidak menyimpang dari tema pokok masalah, maka dilakukan pembatasan masalah sebagai berikut:

1. Pengukuran kepuasan pengguna kebijakan kemahasiswaan hanya pada tahun ajaran 2019/2020.
2. Survei pengguna dilakukan secara sampling.
3. Indikator yang digunakan disesuaikan dengan IAPT 3.0 dan IAPS 4.0.

1.4 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin di capai dari penelitian ini adalah :

1. Merancang instrumen evaluasi untuk mengukur kepuasan pengguna kebijakan kemahasiswaan sesuai dengan instrumen akreditasi perguruan tinggi.
2. Menguji instrumen evaluasi kepuasan pengguna kebijakan kemahasiswaan.
3. Melakukan pengukuran kepuasan pengguna kebijakan kemahasiswaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Menganalisis hasil pengukuran kepuasan pengguna kebijakan kemahasiswaan Universitas Muhammadiyah Surakarta.

1.5 Manfaat Penelitian

Manfaat yang di dapat dari penelitian ini adalah :

1. Instrumen yang dihasilkan dapat digunakan sebagai landasan dalam pengukuran kepuasan pengguna kebijakan kemahasiswaan.
2. Hasil penelitian dapat digunakan Universitas Muhammadiyah Surakarta terutama bagian kemahasiswaan untuk meningkatkan pelayanan sesuai dengan harapan pemangku kepentingan.

1.6 Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini berisi tentang (1) Latar belakang masalah, yaitu memuat alasan dalam melakukan penelitian ini; (2) Perumusan masalah, yang berisi

mengenai hal-hal yang akan dilakukan dalam penelitian; (3) Batasan masalah, berisi tentang hal yang membatasi penelitian agar penelitian tetap fokus pada perencanaan awal dan tidak melebar; (4) Tujuan penelitian; (5) Manfaat penelitian; (6) Sistematika penulisan laporan.

BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini berisi tentang teori-teori yang mendukung penelitian. Teori yang dipaparkan pada bab ini yakni : (1) Teori tentang sistem penjaminan mutu; (2) Perguruan tinggi sebagai penyedia jasa; (3) *Service Quality*; (4) Pengujian validitas dan realibilitas.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang objek penelitian, langkah penelitian, metode pengolahan data , metode pengumpulan data, dan desain penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pengumpulan data hasil penelitian, penyajian data, pengolahan data, hasil pengolahan data dan analisa data dengan menggunakan metode SERVQUAL.

BAB V PENUTUP

Dalam bab ini berisi kesimpulan dari hasil penelitian secara singkat dan saran yang dapat memberikan manfaat bagi pihak yang terkait dalam penelitian.